



物业 公司

制度范本与常用表格

邵小云 等编



化学工业出版社

WUYE
GONGSI
ZHIDU
FANBEN
YU
CHANGYONG
BIAOGE



物世 公司

制度范本与常用表格

邵小云 等编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书主要包括八大模块：物业管理体系构建、市场拓展系统、客户服务系统、秩序维护系统、工程管理系统、环境管理系统、业务分包系统、质量管理系统。本书所收录的制度与表格来源于国内比较知名的物业企业，涵盖面广。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业公司制度范本与常用表格/邵小云等编. —北京: 化学工业出版社, 2012. 7

ISBN 978-7-122-14410-2

I. 物… II. 邵… III. 物业管理企业-企业管理制度-范文②物业管理企业-企业管理制度-表格
IV. F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 113145 号

责任编辑: 辛 田
责任校对: 宋 夏

文字编辑: 冯国庆
装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 装: 北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张 17¼ 字数 447 千字 2012 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 58.00 元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



“忙忙碌碌”是目前国内许多物业企业管理者最佳的写照，他们往往都非常“忙”，比如：“有一个物业管理处经理到中午13：30还吃不上饭，在吃饭的一个半小时的时间里，接了10多个电话！”为什么会这样呢？问题主要是没有企业运行规则，许多事情都要由某个权限的人来决策。

有一家中等规模的物业企业，每周一是部门经理例会，周二是领导班子碰头会，周三是市场拓展策划会……总之，一周五天，天天有会。为什么有这么多的会呢？因为缺少一个规定的管理规则，很多事情要大家研究后才能决定。

从以上两个个案来看，物业企业如果没有规范化的管理体系，那么许多事情就没有一定的规则。“忙则造成乱，乱则造成效益低”。许多中小型物业企业规范化管理的水平低，因而，运作成本很高，获利能力却很低。因此，必须在规范化管理上下工夫，使得企业走上正轨。

要使物业企业的各项工作有标准、有秩序、有效率地进行，就必须建立规范化的管理制度和表格，以制度来经营企业，通过制度化的运作突破管理上的瓶颈，再通过全体员工的努力和人力资源的有效规划，从“人治”逐渐转向“法治”加“人治”的管理，达到事半功倍的效果。随着国际通用管理标准 ISO 9000 质量管理体系的全面推行，越来越多的物业企业已经在质量管理体系的框架下，开始规范化作业，利用表格的填制来记录、追溯物业服务行为。

编者在给一些物业企业提供辅导咨询的时候，常常会被问到制度如何制定、表格如何设计等问题，基于此，我们决定将自己十几年来在物业企业进行辅导的经验和手头上的制度、表格范本编辑成册，让更多的人在不花费太多精力和金钱的情况下学会如何制定制度、如何设计表格。

本书打破传统的编辑思路，首先讲了制度、表格设计的依据和要求，以及如何设计与管理；其次，本书中的制度与表格范本不是传统的制度模板，而是根据企业实际需要，完全参照 ISO 9001：2008 质量管理体系的要求来设计的操作文件，真正使得企业内“事事有标准，事事有依据”，标准就是制度化的管理，依据就是填制可追溯的表格记录。本书收录的制度与表格来源于国内比较知名的物业企业，内容涵盖面广，包括八大模块：

前言

PREFACE



- 物业管理体系构建；
- 市场拓展系统；
- 客户服务系统；
- 秩序维护系统；
- 工程管理系统；
- 环境管理系统；
- 业务分包系统；
- 质量管理体系。

在本书的编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有王高翔、王红、靳玉良、谢开文、刘建伟、刘军、刘海江、林红艺、林友进、谷祥盛、李政、李亮、李冰冰、陈锦红、姜宏峰、杨吉华、严凡高、王能、吴定兵、朱霖、段水华、段青民、柳景章、杨冬琼、朱少军、赵永秀、赵建学、江美亮、滕宝红、匡仲潇，最后全书由邵小云统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者



导读 用制度来约束，用表格来追溯 / 1

一、用制度来约束	2
二、用表格来追溯	3

第一部分 物业管理體系构建 / 5

第一章 物业公司的组织架构设计	6
知识 01：物业公司经营结构的构成	6
知识 02：组织架构设置的原则	6
知识 03：不同规模企业的组织架构	6
知识 04：物业项目管理处的组织架构	8
第二章 物业公司的职位设置	8
知识 01：职位设置原则	8
知识 02：物业公司的职位序列	9
第三章 物业公司中高层岗位职能	10
职能 01：总经理岗位职责	10
职能 02：副总经理岗位职责	11
职能 03：总工程师岗位职责	11
职能 04：总经理助理岗位职责	11
职能 05：分公司经理岗位职责	12
职能 06：各职能经理岗位职责	12
职能 07：管理处经理岗位职责	12
第四章 项目管理处的运作	13
工作 01：物业公司全面支持系统	13
工作 02：专业化保障系统	14
工作 03：以客户为中心的服务流程	14
工作 04：服务信息反馈及处理流程	14

第二部分 市场拓展系统运作 / 15

第一章 基础知识	16
知识 01：物业市场拓展的主要方式	16

目录

CONTENTS



知识 02: 做好企业市场定位、调整项目结构	16
知识 03: 密切关注市场发展状况	17
知识 04: 重视招投标工作	18
知识 05: 提高全体员工的营销理念	18
第二章 管理职能	19
职能 01: 市场拓展部门的职能	19
职能 02: 市场拓展部经理岗位职责	19
职能 03: 市场拓展业务员岗位职责	19
职能 04: 市场拓展内务文员岗位职责	20
第三章 制度范本	20
制度 01: 物业项目拓展控制程序	20
制度 02: 物业项目调研、考察管理办法	23
制度 03: 物业服务品牌管理制度	24
制度 04: 物业咨询项目管理制度	25
制度 05: 顾问文件处理规范	27
制度 06: 物业项目承接方案	29
制度 07: 大型活动管理办法	30
制度 08: 物业租赁管理办法	32
制度 09: 合同评审程序	34
第四章 常用表格	36
表格 01: 物业管理项目调查表	36
表格 02: 物业信息搜集表	37
表格 03: 物业项目有效联络与洽谈记录表	37
表格 04: 项目考察人员申请表	37
表格 05: 全委项目合同评审记录	38
表格 06: 顾问项目合同评审记录	38
表格 07: 对外经济合同会签单	39
表格 08: 签约项目工作交接函 (全委项目发展商)	39
表格 09: 签约项目工作交接函 (顾问项目发展商)	40
表格 10: 签约项目资料移交记录	40
表格 11: 签约项目资料移交存档记录	41
表格 12: 项目跟踪调研表	41
表格 13: 项目顾问建议函	42
表格 14: 顾问文件签收表	42
表格 15: 物业管理项目交接记录	43



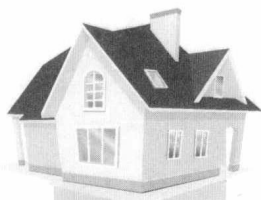
表格 16: 物业租赁客户档案登记表	43
表格 17: 物业租赁信息登记表	43
表格 18: 租赁物业房产交接验收单	44
表格 19: 退租物业房产交接验收单	44
表格 20: 市场拓展月工作总结	45

第三部分 客户服务系统 / 47

第一章 基础知识	48
知识 01: 客户服务中心的整体运作流程	48
知识 02: 客户服务信息	48
知识 03: 业主(住户)资料登记、管理	49
知识 04: 客户意见征询	51
知识 05: 物业档案资料建立管理	51
知识 06: 走访回访	51
知识 07: 开展社区文化活动	52
知识 08: 客户投诉处理	52
第二章 管理职能	54
职能 01: 客户服务中心的职能和职责	54
职能 02: 客户服务中心主管岗位职责	54
职能 03: 接待员岗位职责	55
职能 04: 资料员岗位职责	55
职能 05: 仓管员岗位职责	55
职能 06: 采购员岗位职责	56
职能 07: 社区文化员岗位职责	56
职能 08: 收款员岗位职责	56
职能 09: 房管员岗位职责	56
第三章 制度范本	57
制度 01: 客户服务人员行为规范	57
制度 02: 管理处办公室管理规定	59
制度 03: 客户服务值班制度	59
制度 04: 客户来电来访接待工作规程	60
制度 05: 客户投诉处理工作规程	61
制度 06: 客户有偿维修回访工作规程	62
制度 07: 客户走访工作规程	62

目录

CONTENTS



制度 08: 业主(住户)资料的登记、管理工作规程	63
制度 09: 档案资料的建立管理工作规程	64
制度 10: 客户意见征询工作规程	65
制度 11: 物业服务费(管理费)的收费工作规程	66
制度 12: 社区文化工作规程	67
制度 13: 文体设施管理规程	70

第四章 常用表格

73

表格 01: 客户服务中心工作交接表	73
表格 02: 业主登记表	73
表格 03: 业主信息统计表	73
表格 04: 租住人员信息登记表	74
表格 05: 产权清册	74
表格 06: 来访人员登记表	74
表格 07: 与顾客沟通登记表	74
表格 08: 顾客投诉处理单	75
表格 09: 客户意见调查表(小区物业)	75
表格 10: 客户意见调查表(机关、写字楼物业)	76
表格 11: 客户意见调查统计表	76
表格 12: 意见调查表发放/回收率统计表	77
表格 13: 客户意见调查分析报告	77
表格 14: 社区文化活动实施计划	78
表格 15: 社区文化活动记录表	78
表格 16: 业主文体活动消费登记表	78

第四部分 秩序维护系统运作 / 79

第一章 基础知识

80

知识 01: 建立健全物业安全保卫组织机构	80
知识 02: 制定和完善各项安全护卫岗位责任制	80
知识 03: 配备护卫员	80
知识 04: 明确重点护卫目标	80
知识 05: 完善区域内安全防范设施	81
知识 06: 定期对护卫员开展各项培训工作	81
知识 07: 做好群防群治工作	82
知识 08: 制定应急预案并演练	82

目录

CONTENTS



第二章 管理职能	82
职能 01: 秩序护卫服务部的职能	82
职能 02: 护卫队长岗位职责	83
职能 03: 护卫班长岗位职责	83
职能 04: 门岗(固定)护卫员岗位职责	83
职能 05: 巡逻护卫员岗位职责	84
职能 06: 车场(库)护卫员岗位职责	84
职能 07: 消防主管岗位职责	85
职能 08: 消防管理(值班)员岗位职责	85
职能 09: 监控岗护卫员岗位职责	85
职能 10: 义务消防队员岗位职责	86
第三章 制度范本	86
制度 01: 护卫队管理规定	86
制度 02: 护卫员巡逻规定	88
制度 03: 交接班管理规定	88
制度 04: 护卫员的仪容及着装规定	89
制度 05: 护卫员岗位规范用语	90
制度 06: 内务管理及请销假管理规定	91
制度 07: 护卫队考核管理办法	91
制度 08: 大厦、小区治安防范措施	94
制度 09: 搬入、搬出物品管理规定	95
制度 10: 车辆出入管理规定	97
制度 11: 消防管理规定	98
制度 12: 义务消防队工作管理规定	99
制度 13: 消防控制中心值班工作制度	101
制度 14: 市场、商业网点安全防火管理	102
制度 15: 临时动火作业安全规定	102
制度 16: 消防演习工作规程	103
制度 17: 安全事件应急处理方案	105
第四章 常用表格	108
表格 01: 值班安排表	108
表格 02: 值班记录表	109
表格 03: 警械警具检查记录表	110
表格 04: 物品保管记录	110
表格 05: 护卫训练计划表	111

目录

CONTENTS



表格 06: 护卫训练记录表	111
表格 07: 宿舍值日安排表	112
表格 08: 护卫人员请假单	112
表格 09: 来访人员登记表	113
表格 10: 车辆出入登记表	113
表格 11: 巡逻记录表	113
表格 12: 巡逻签到表	114
表格 13: 车辆出入卡	115
表格 14: 放行条	115
表格 15: 义务消防队队员名单	115
表格 16: 紧急联系电话一览表	116
表格 17: 重点安全防火部位登记表	116
表格 18: 客户主要联系人名单	116
表格 19: 临时动火作业申请表	117
表格 20: 紧急事件处理记录表	117

第五部分 工程管理系统 / 119

第一章 基础知识	120
知识 01: 基础设备的构成	120
知识 02: 生活设备的构成	120
知识 03: 安全设备的构成	121
知识 04: 前期介入和接管验收阶段工程工作	122
知识 05: 前期物业管理服务期工程工作	122
知识 06: 常规期物业管理阶段工程工作	123
知识 07: 设备管理基础资料	123
知识 08: 设备管理制度	124
知识 09: 设备定期维修保养	126
知识 10: 设施设备运行管理	126
知识 11: 应急维修的管理	126
第二章 管理职能	127
职能 01: 工程部的职能	127
职能 02: 工程部经理岗位职责	128
职能 03: 工程师(各个专业)岗位职责	128
职能 04: 维修班班长岗位职责	129

目录

CONTENTS



职能 05: 维修工岗位职责	129
职能 06: 运行班班长岗位职责	129
职能 07: 运行工岗位职责	130
第三章 制度范本	130
制度 01: 工程部值班、交接班管理规定	130
制度 02: 标牌、标识管理规定	131
制度 03: 公共物品(工具)管理规定	134
制度 04: 维修服务承诺	134
制度 05: 工程部日常工作管理规定	135
制度 06: 设备设施管理规定	136
制度 07: 计量设备管理规定	138
制度 08: 建筑物管理规定	140
制度 09: 物业装修管理规定	142
制度 10: 物业维修服务管理规定	143
制度 11: 工程部水电管理制度	145
第四章 工程管理表格	149
表格 01: 各部门标志制作登记表	149
表格 02: 装修申请审批表	149
表格 03: 装修监督检查记录表	150
表格 04: 装修申请汇总表	150
表格 05: 装修人员登记表	150
表格 06: 工程部有偿服务登记表	151
表格 07: 零修及时率统计表	151
表格 08: 工程部公共维修登记表	151
表格 09: 设备情况登记表	152
表格 10: 机电设备设施维修报批表	152
表格 11: 报修登记表	152
表格 12: 维修登记表	153
表格 13: 服务工作单	153
表格 14: 回访记录表	154
表格 15: 房屋完好率统计表	154
表格 16: 房屋设施零星小修记录表	154
表格 17: 房屋设施维修养护记录表	155
表格 18: 房屋设施维修养护计划表	155
表格 19: 房屋中(大)修工程计划表	155

目录

CONTENTS



表格 20: 房屋本体维修基金使用情况汇总表	156
表格 21: 房屋本体维修基金台账	156
表格 22: ____月份用电情况汇总报表	156
表格 23: 月份用水情况汇总报表	157
表格 24: 喷淋系统(水)停用审批单	157
表格 25: 消防水动用申请单	158
表格 26: 工程部值班交接记录表	158
表格 27: 领(借)用钥匙登记表	158
表格 28: 钥匙丢失/损坏申报单	159
表格 29: 钥匙月库存统计表	159
表格 30: 个人领用工具(物品)登记表	159
表格 31: 公用工具登记表	160
表格 32: 公用工具领用登记表	160
表格 33: 工程部抽查表	160

第六部分 环境管理系统 / 163

第一章 基础知识	164
知识 01: 什么是物业环境管理	164
知识 02: 环境污染与污染防治	164
知识 03: 保洁管理	167
知识 04: 绿化管理	168
第二章 管理职能	170
职能 01: 环境管理的职能	170
职能 02: 环境管理部经理岗位职责	171
职能 03: 保洁主管岗位职责	171
职能 04: 保洁技术员岗位职责	171
职能 05: 公共卫生区域领班岗位职责	172
职能 06: 保洁员岗位职责	172
职能 07: 绿化班长岗位职责	172
职能 08: 绿化工岗位职责	172
职能 09: 仓库保管员岗位职责	173
第三章 管理制度	173
制度 01: 大气污染防治作业指导书	173
制度 02: 固体废弃物污染防治办法	175

目录

CONTENTS



制度 03: 保洁工作操作规程	177
制度 04: 保洁员质量检查作业规程	182
制度 05: 绿化工作管理办法	184
制度 06: 卫生消杀管理标准作业规程	188
第四章 常用表格	190
表格 01: 保洁人员 (各物业项目) 编制表	190
表格 02: 主要清洁设备设施表	191
表格 03: 主要清洁材料 (月用量) 记录表	191
表格 04: 垃圾 (固体废弃物) 清运登记表	191
表格 05: 工具、药品领用登记表	192
表格 06: 消杀服务记录表	192
表格 07: 消杀服务质量检验表	193
表格 08: 保洁员质量检查表	193
表格 09: 绿化养护作业记录	195
表格 10: 绿化现场工作周记录表	196
表格 11: 绿化工作周、月检查表	197
表格 12: 绿化养护春季检查表	197
表格 13: 绿化养护夏季检查表	198
表格 14: 绿化养护秋季检查表	198
表格 15: 绿化养护冬季检查表	199
表格 16: 园艺现场工作记录	200

第七部分 分包系统运作 / 201

第一章 基础知识	202
知识 01: 合理确定外包业务范围	202
知识 02: 充分做好外包服务准备工作	202
知识 03: 慎重选择承包商	202
知识 04: 完善管理制度	203
知识 05: 把好合同的草拟与签订关	203
知识 06: 加强外包业务的日常管控	203
知识 07: 注重与承包商的双赢关系	204
第二章 管理职能	204
职能 01: 业务分包管理的职能	204
职能 02: 品质部的分包管理责任	204

目录

CONTENTS



职能 03: 相关业务部门分管副总经理的责任	205
职能 04: 工程部的分包管理责任	205
职能 05: 总经理的业务分包管理责任	205
第三章 制度范本	206
制度 01: 物业服务外包控制程序	206
制度 02: 保洁外包作业指导书	208
职能 03: 绿化养护外包控制程序	209
制度 04: 绿化外包服务质量评审细则	211
制度 05: 电梯维保外包质量监督办法	214
制度 06: 弱电(消防)维护保养外包管理规定	216
第四章 常用表格	217
表格 01: 分包商评审记录	217
表格 02: 合格服务分包商一览表	217
表格 03: 分包合同处理会签表	218
表格 04: 分包项目服务质量联络通知单	218
表格 05: 分包商年度评审表	219
表格 06: 绿化服务质量评定标准表	219
表格 07: 保洁服务外包质量评定标准表	221
表格 08: 外包护卫服务质量评定标准	224
表格 09: 消防系统外包月度考核表	228
表格 10: 供配电系统外包月度考核表	228
表格 11: 外包维修保养季度考评表	229
表格 12: 电梯管理服务质量评定标准	230

第八部分 质量管理体系运作 / 233

第一章 基础知识	234
知识 01: 物业服务质量的內容	234
知识 02: 全员质量管理	234
知识 03: 全过程的质量管理	234
知识 04: 全方位的质量管理	234
知识 05: 物业管理服务质量意识培训	234
知识 06: 物业管理质量责任制度	234
知识 07: 物业服务质量的检查	235

目录

CONTENTS



知识 08: 物业服务日常质量检查类别	236
知识 09: 质量记录	238
第二章 管理职能	239
职能 01: 质量管理职能	239
职能 02: 质量部经理职责	239
职能 03: 质量管理员岗位职责	240
第三章 管理制度范本	240
制度 01: 物业管理质量检查控制程序	240
制度 02: 物业公司内部质量监督制度	241
制度 03: 物业公司服务质量检查流程	243
制度 04: 物业服务品质抽检作业流程	248
制度 05: 物业公司月检规定	249
制度 06: 物业服务周检工作规定	252
制度 07: 事务助理日巡视规定	253
第四章 常用表格	255
表格 01: 月质量检查计划表	255
表格 02: 月质量检查记录表	255
表格 03: 物业管理质量检查工作表	256
表格 04: 物业管理服务质量量化考核表	257
表格 05: 整改实施情况记录	259
表格 06: 纠正和预防措施登记表	259
表格 07: 纠正和预防措施报告	259

参考文献 / 260

导读

用制度来约束，用表格来追溯

一、用制度来约束

二、用表格来追溯

